

Bruxelles, le 14 novembre 2014

Communiqué de presse du médiateur pour les voyageurs ferroviaires
Rapport annuel 2013

« 2013 : une année noire, et pas seulement pour la ponctualité »

En 2013, le médiateur a reçu 5504 plaintes qui ont abouti à l'ouverture de 2629 dossiers de médiation. Par rapport à 2012, il s'agit d'une baisse de presque 33 %. Le médiateur se demande s'il faut y voir là une plus grande satisfaction de la clientèle par rapport aux services fournis. Cela ne se traduit en tout cas pas au travers des enquêtes de satisfaction de la SNCB elle-même.

2013 fut une *annus horribilis* au niveau de la ponctualité. D'ailleurs, le nombre de plaintes relatives aux seuls retards a été quasi le même en 2013 (678) qu'en 2012 (700). Il est, par conséquent, proportionnellement plus élevé par rapport au total des plaintes traitées (26 % en 2013 pour 18 % en 2012). Les problèmes liés aux titres de transport en service intérieur (340), aux cartes train (208), aux compositions (192) et aux suppressions (166) complètent le top 5 des plaintes traitées par le médiateur en 2013.

Un point positif est que près de 80 % des voyageurs qui ont contacté le médiateur en 2013 ont reçu une réponse qui les a totalement ou partiellement satisfaits. Même si ce chiffre doit être relativisé dans certains cas (une réponse satisfaisante n'est pas toujours synonyme de solution), cette pratique est une bonne habitude.

Un point négatif persiste aussi : 9 avis sur 10 émis par le médiateur sont intégralement refusés par la SNCB.

Le médiateur déplore et dénonce également l'attitude de l'entreprise ferroviaire dans un domaine bien précis : celui des plaintes relatives aux irrégularités commises à bord des trains. Depuis le 1^{er} mars 2013, la SNCB a décidé, unilatéralement, que le médiateur n'était plus compétent pour traiter ces plaintes ; plaintes dont il s'occupait, comme les autres, depuis 20 ans. Dans l'intérêt du client, le médiateur a tout mis en œuvre pour débloquer la situation, mais il doit constater que la SNCB demeure sourde à tout argument, d'où qu'il vienne, dans cette affaire.

En 2013, ce sont près de 1200 dossiers de ce type (ou 1 plaignant sur 5) que le médiateur a été contraint de refuser.

Le rapport annuel est consultable dans son intégralité sur le site www.ombudsmanrail.be

Contact : Jean-Marc Jeanfils, médiateur (02.525.40.01).